

REC'D 06 AUG 2003

WIPO PCT

PCT/KK 03/01426

RECOR 18.07.2003

# 대한민국 특허청

## KOREAN INTELLECTUAL PROPERTY OFFICE

별첨 사본은 아래 출원의 원본과 동일함을 증명함.

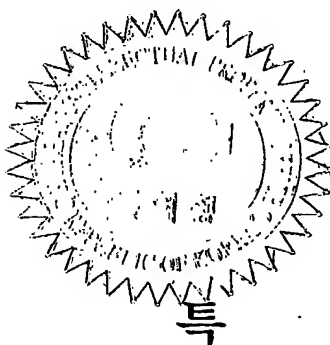
This is to certify that the following application annexed hereto  
is a true copy from the records of the Korean Intellectual  
Property Office.

출원번호 : 10-2002-0041873  
Application Number

출원년월일 : 2002년 07월 18일  
Date of Application JUL 18, 2002

출원인 : 주식회사 로앤비  
Applicant(s) LAW N B CO., LTD.

2003 년 06 월 19 일

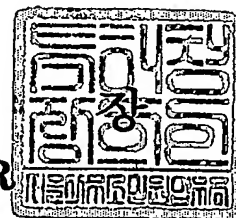


특

허

청

COMMISSIONER



**PRIORITY DOCUMENT**  
SUBMITTED OR TRANSMITTED IN  
COMPLIANCE WITH  
RULE 17.1(a) OR (b)

## 【서지사항】

【서류명】	특허출원서
【권리구분】	특허
【수신처】	특허청장
【제출일자】	2002.07.18
【발명의 명칭】	온라인 상담 서비스 시스템 및 그 운영 방법
【발명의 영문명칭】	Online counsel service system and management method thereof
【출원인】	
【명칭】	주식회사 로앤비
【출원인코드】	1-2000-054298-7
【대리인】	
【성명】	이후동
【대리인코드】	9-1998-000649-0
【포괄위임등록번호】	2000-067660-8
【발명자】	
【성명의 국문표기】	안기순
【성명의 영문표기】	AHN, Ki Soon
【주민등록번호】	701106-1640013
【우편번호】	463-030
【주소】	경기도 성남시 분당구 분당동 95번지 장안타운 두산빌라 208동 402호
【국적】	KR
【심사청구】	청구
【취지】	특허법 제42조의 규정에 의한 출원, 특허법 제60조의 규정에 의한 출원심사를 청구합니다. 대리인 이후동 (인)
【수수료】	
【기본출원료】	20 면 29,000 원
【가산출원료】	4 면 4,000 원
【우선권주장료】	0 건 0 원
【심사청구료】	2 항 173,000 원
【합계】	206,000 원
【첨부서류】	1. 요약서·명세서(도면)_1통

**【요약서】****【요약】**

본 발명은 온라인 상담 시스템 및 운영 방법을 개시하며, 저작 모듈을 이용하여 질의 요소(problem), 질의 요소 또는 하위 유니트의 집단인 단위 유니트들이 다층으로 계층화된 연관성을 갖도록 전문가(법률, 세무 및 의료 등의 전문가)에 의하여 룰 데이터베이스(Rule Database)가 구축되며, 온라인을 통하여 상담자와 시스템이 일대일로 문제의 제공과 답변의 반복으로 룰 데이터베이스를 이용한 전문 지식에 기초한 개별화된 상담 정보가 상담자에게 제공되도록 구현된다.

**【대표도】**

도 1

**【명세서】****【발명의 명칭】**

온라인 상담 서비스 시스템 및 그 운영 방법{Online counsel service system and management method thereof}

**【도면의 간단한 설명】**

도 1은 본 발명에 따른 온라인 상담 서비스 시스템의 바람직한 실시예를 나타내는 블록도

도 2는 실시예의 운영을 위한 질의요소(PROBLEM)의 구성을 나타내는 차트

도 3 및 도 4는 실시예의 운영을 위한 유니트의 구성을 나타내는 차트

도 5는 유니트간의 연관성을 설명하는 도면

도 6은 임대차에 있어서 "목시적 갱신"을 처리하기 위한 흐름도

도 7 내지 도 9는 상담자의 질문에 따라 제공되는 상담 화면의 예시도

**【발명의 상세한 설명】****【발명의 목적】****【발명이 속하는 기술분야 및 그 분야의 종래기술】**

<7> 본 발명은 온라인 상담 서비스 시스템 및 운영 방법에 관한 것으로서, 보다 상세하게는 저작 모듈을 이용하여 질의 요소(problem), 질의 요소 또는 하위 유니트의 집단인 단위 유니트들이 다층으로 계층화된 연관성을 갖도록 전문가(법률, 세무 및 의료 등의 전문가)에 의하여 규칙 데이터베이스(Rule Database)가 구축되며, 온라인을 통하여 상담자와 시스템이 일대일로 문제의 제공과 답변의 반복으로 규칙 데이터베이스를 이용한 전

문 지식에 기초한 상담 정보가 상담자에게 제공되도록 구현한 온라인 법률 상담 시스템 및 운영 방법에 관한 것이다.

- <8> 법률, 세무 및 의료 등의 서비스는 전문적 지식에 기초하여 이루어지며, 특정한 법률, 세무 및 의료적 문제점에 봉착하여 실제 서비스를 받기 위한 상담과 그에 따르는 법률 서비스를 제공받기 위해서는 상담자는 상당한 수준의 경제적 부담과 불편함을 감수해야하는 실정이다.
- <9> 최근 유무선 네트워크 및 인터넷 관련 기술이 발달됨에 따라서 온라인 방식의 다양한 분야에 대한 상담 서비스들이 개발되고 있으나, 상기한 전문가의 상담을 필요로 하는 서비스에 대해서는 실질적으로 원하는 수준의 상담을 위한 기술이 개발되지 않고 있다.
- <10> 온라인 상담 서비스를 위한 시스템은 전문 분야별 상담에 대한 규칙을 데이터베이스화하기 어려우며, 프로그램 개발자가 전문 분야에 관련된 지식을 이해하면서 알고리즘을 구현하는 것은 현실적인 제한이 따르고, 다양한 조건을 감안하여 사례별 상담을 위한 문답을 최적화시키는 것이 어렵다.
- <11> 그러나, 양질과 편리성을 만족하는 온라인을 통한 상담 서비스의 제공이 절실히 소망되고 있으며, 특히 빈번히 발생하는 법률, 세무 및 의료 등에 대한 법률 문제를 온라인으로 상담할 수 있는 시스템의 개발이 소망되고 있다.
- <12> 또한, 서비스를 위한 상담을 하는 전문가의 입장에서 프로그램 개발자의 관여없이 범용성을 가지면서 손쉽게 관리할 수 있는 제작 모듈의 보급이 요원한 실정이며, 특히 제작 모듈은 편리하면서 빠르게 다양한 유형에 대한 답변을 축적하면서 상담을 제공할 수 있도록 제작 가능한 것이 소망되고 있다.

**【발명이 이루고자 하는 기술적 과제】**

- <13>      상기한 문제점을 해결하기 위한 본 발명의 목적은 온라인으로 접속되는 상담자가 자신이 처한 상황에 기초하여 주어지는 질문에 답해나가는 인터랙티브한 과정을 통하여 개별화된 답변을 제공함을 목적으로 한다.
- <14>      본 발명의 다른 목적은 프로그램 개발자의 관여없이 제작 모듈을 이용하여 전문가가 정형화된 방법으로 질의요소와 하위 유니트를 포함하는 단위 유니트를 다층으로 계층화시켜서 정의하여 상담을 위한 데이터의 축적이 가능함을 목적으로 한다.
- <15>      본 발명의 또다른 목적은 상담 결과를 피드백하여 시스템의 확장성과 문제해결에 대한 업데이트 가능성을 제공함에 있다.

**【발명의 구성 및 작용】**

- <16>      상기 목적을 달성하기 위한 본 발명에 따른 온라인 법률 서비스 시스템은, 인터넷 접속 환경에서 상담자가 상담을 위하여 온라인으로 접속하여 접속화면을 제공받도록 하는 서비스 컴포넌트; 제 1 코드, 제 1 컨디션, 문제 및 답변을 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 질의 요소와, 제 2 코드, 제 2 컨디션 및 콘텐츠를 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 유니트를 구비하며, 상기 질의 요소와 상기 유니트 간 및 상기 유니트들 간의 상관관계가 정의되며, 질의 요소와, 최하위 유니트 및 복수의 상위 유니트가 계층화된 구조를 갖는 규칙 데이터베이스; 상기 규칙 데이터베이스와 연동하여 상기 상담자의 선택에 기초하여 상기 질의 요소와 유니트의 계층화된 구조에 따른 질문과 답변을 위한 상기 접속 화면을 제공하는 상담 모듈; 상기 규칙 데이터베이스에 저장된 상기 질의 요소와 상기 유니트를 생성, 수정 및 삭제하고, 상기 상담 모듈의 상기 접속 화면을 결정하

는 제작 모듈; 및 상기 상담 모듈에서 진행되는 상담 내용의 해결 상태를 포함하는 자료를 확보하는 상담 결과 처리부를 구비한다.

<17> 그리고, 상기한 시스템은 제 1 코드, 제 1 컨디션, 문제 및 답변을 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 질의 요소와, 제 2 코드, 제 2 컨디션 및 콘텐츠를 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 유니트를 구분하고, 상기 질의 요소는 상기 제 1 컨디션의 정의 상태에 따라서 질문 여부가 결정되고, 질의 요소, 최하위 유니트 및 복수의 상위 유니트가 상기 각 유니트의 제 2 컨디션의 정의 상태에 따라 계층화된 구조를 가지며, 상기 계층화된 구조와 온라인으로 접속된 상담자의 선택에 따라서 미리 질의 요소와 유니트 별로 정의된 제 1 및 제 2 컨디션에 의하여 순차적인 질의와 답변이 제공되어 상담자가 원하는 상담을 수행하도록 운영된다.

<18> 상술한 목적 및 기타의 목적과 본 발명의 특징 및 이점은 첨부도면과 관련한 다음의 상세한 설명을 통해 보다 분명해 질 것이다.

<19> 이하, 첨부 도면을 참조하여 본 발명의 실시예를 상세히 설명하면 다음과 같다.

<20> 본 발명에 따른 실시예는 온라인 상에 상담 시스템을 구현하는 것으로서, 여기에서 온라인이라 함은 범용적으로 활용가능한 양방향 통신 가능한 기술을 모두 포함하며, 그에 따라서 상담자는 퍼스널 컴퓨터, 개인 무선 단말기 등을 이용하여 본 발명에 따른 실시예에 온라인으로 접속할 수 있고, 온라인 접속을 보장하기 위하여 실시예에 구성되는 서비스 컴포넌트는 상기한 온라인 환경에서 접속 가능하기 위한 프로토콜을 최소한 하나 이상 갖는다. 이 중 본 발명을 설명하기 위한 실시예로 이더넷(ethernet) 기반의 인터넷 접속 환경에서 온라인으로 서비스되는 경우를 설명한다.

- <21> 도 1을 참조하면, 사용자(이하, "상담자"라 함)는 온라인으로 접속되며, 이에 대응한 온라인 접속을 위하여 서비스 컴포넌트(10)가 실시예에 구성된다. 서비스 컴포넌트(10)는 온라인 접속을 위한 자원을 가지면서 온라인 상에서 상담자가 상담을 하기 위한 접속 화면을 제공한다.
- <22> 온라인 접속을 위하여 표준화된 포맷을 갖도록 접속 화면이 제공되며, 접속 화면은 HTML, XML 등의 형태로 제공될 수 있다.
- <23> 서비스 컴포넌트(10)는 상담 모듈(12)과 상호 연동하면서 접속 화면을 제공하며, 상담 모듈(12)은 자바와 같이 스크립트의 구성이 가능한 언어로 구현된다. 그러므로, 상담 모듈(12)은 상담자에게 상담에 필요한 문제와 답변을 제공하며, 질의한 문제와 답변에 근거한 상담 정보를 제공하게 된다. 이러한 상담 모듈(12)의 동작은 규칙 데이터베이스(DB)(14)와 연동하여 이루어지며, 질문 스크립트, 답변 스크립트 및 기타 계산 스크립트가 병행된다.
- <24> 상담 모듈(12)과 규칙 DB(14)는 제작 모듈(16)을 이용하여 제작되며, 전문가(법률, 세무 및 의료 등 전문가 등)에 의하여 제작되는 구체적인 방법은 후술한다.
- <25> 그리고, 상담 모듈(12)은 각 건별 상담 결과를 상담 결과 처리부(14)에서 처리하도록 백업(피드백)하며, 상담 결과 처리부(18)는 상담 모듈(12)로부터 후속 처리 과정(예: 전문가의 직접 자문, 상담 결과의 검증, 상담의 업데이트) 진행을 위하여 상담 내용의 해결 상태와 만족도 등을 포함하는 자료를 확보한다. 상담 결과 처리부(18)에 접수된 상담 내용은 시스템 관리자에 의하여 선별적으로 전문가에게 전달될 수 있다. 따라서, 전문가에 의한 해당되는 내용에 대한 직접 자문이나, 상담 결과의 검토 또는 상담의 업그레이드가 이루어질 수 있다.



<26> 먼저, 상담 모듈(12)과 규칙 DB(14)를 구축하기 위하여 규칙은 질의 요소(problem)와 유니트(Unit)로 구분된다. 여기에서 유니트는 최소한 하나의 질의 요소를 초기 구성 요소로 가지며, 초기 구성요소인 질의 요소에 연관되어서 복수 개의 질의 요소나 하나 이상의 하위 유니트를 일련의 순서 관계를 갖도록 포함한다. 그리고 유니트는 하나의 답변 스크립트<Answerscript>를 포함한다.

<27> 질의 요소(problem)는 코드<Code>, 컨디션<Condition>, 문제<Question>, 별명<alias>, 코멘트<comment>, 답변<Answer>을 파라미터로 갖는다.

<28> 코드<Code>는 문제들을 구분하기 위한 식별자이고 컨디션이나 스크립트 표현에 변수로 사용될 수 있다. 그리고, 컨디션<Condition>은 프로세스에 필요한 질의요소나 유니트의 제시 여부를 결정하기 위한 것으로서, 질문 스크립트의 구성을 결정한다. 문제<Question>은 상담을 위하여 질문할 내용을 기재하기 위한 것이고, 별명<alias>는 저작 모듈을 사용하는 전문가가 구별하기 용이하게 부여되는 것이며, 답변<Answer>는 상담자가 선택할 복수 개의 선택 가능한 예제를 정의하는 것이다.

<29> 도 2를 참조하면, 질의 요소 결정을 위한 각 파라미터들이 인터페이스 창에 집합되며, 본 질의 요소는 #Q1222Q#를 코드<Code> 값으로 갖는다.

<30> 각 파라미터 중 컨디션<Condition>은 예시적으로 "#Q1220Q#=3"으로 기재되어 있다. 여기에서 "#Q1220Q#"은 이전 질의 요소에 대한 식별자이고, "3"은 이전 질의 요소의 답변<Answer>에 포함된 내용 중 세 번째 항목을 지칭하는 것이다. 즉 "#Q1220Q#=3"는 #Q1220Q#의 문제에 대하여 상담자가 "3"에 해당하는 답변을 선택한 상태이면 본 질의 요소 #Q1222Q#를 제시한다는 의미이며, 이러한 식별자의 구분 및 스크립트의 실행은 상

답 모듈(12)에서 수행되고, 질의 요소에 포함되는 파라메타 별 데이터는 규칙 DB(14)에 파라메터별 연관성을 갖도록 저장된다.

<31> 도 2와 같은 질의 요소에 해당하는 파라메터들을 제공하는 인터페이스는 제작 모듈(16)에 의하여 제공될 수 있으며, 제작 모듈(16)에서 정의되는 버튼을 선택하면 질의 요소가 새로 생성되거나, 정정하기 위하여 호출된 질의 요소가 변경되어 저장되거나, 필요한 경우 삭제될 수 있다.

<32> 한편, 상기한 도 2의 질의 요소(Problem)를 하나 이상 기본적 요소로 갖는 유니트(Unit)는 코드<Code>, 컨디션<Condition>, 별명<alias>, 답변스크립트<Answerscript> 콘텐츠<Content>를 파라메타로 갖는다.

<33> 여기에서, 코드<Code>는 유니트들을 구분하기 위한 식별자이고 컨디션이나 스크립트 표현의 변수로 사용될 수 있다. 컨디션<Condition>은 프로세스에 필요한 유니트의 제시 여부를 결정하는 것이다. 별명<alias>은 저작모듈을 사용하는 전문가가 유니트를 구별하기 용이하게 부여되는 것이며, 답변스크립트<Answerscript>는 해당 유니트의 답변 세트(set)를 정의하는 것이고, 콘텐츠<Content>는 하나의 유니트를 구성하는 질의 요소 또는 유니트의 집합을 순서를 정하여 결정하는 것이다.

<34> 여기에서 유니트의 컨디션<Condition>은 포함된 하위 유니트 또는 질의 요소들로써 답변될 상담 정보를 생성하기 위한 질문 세트를 제시하기 위한 것이다.

<35> 구체적으로 유니트에 포함되는 파라메타들이 도 3 또는 도 4와 같이 제작 모듈(16)에 의하여 제공되는 인터페이스 화면에 집합되며, 도 3에는 유니트 #U259U#을 코드<Code>

> 값으로 갖는 유니트가 예시되며, 도 4에는 유니트 #U365U#을 코드<Code> 값으로 갖는 유니트가 예시된다.

<36> 유니트는 도 3과 같이 콘텐츠<Content>에 #U230U#, #U326U#, #U360U#, #U365U#, #U361U#와 같이 하위 유니트를 포함할 수 있으며, 하위 유니트들은 도 3과 같이 또다른 하위 유니트들을 포함하거나 도 4와 같이 콘텐츠<Content>에 다수의 질의 요소를 포함할 수 있다. 그리고 각 유니트들은 개별적으로 답변스크립트<Answerscript>를 하나씩 갖는다.

<37> 도 3의 #U259U#의 코드<Code> 값을 갖는 유니트에 포함되는 하위 유니트인 #U365U#는 도 4의 포함된 문제들에 의하여 결정되는 응답에 대한 규칙이 답변스크립트<Answerscript>에 의하여 정의된다. 여기에서 최상위 유니트는 하위 유니트의 답변을 조합 또는 선별하도록 정의되며, 최상위 답변 스크립트에 정의된 바와 하위 유니트들에 정의된 바에 따라서 개별화된 최종 상담 결과가 제시된다.

<38> 물론 제작자에 의도에 따라서 유니트가 종료되는 시점별로 상담자에게 해당 유니트별 중간 상담 결과를 제시하도록 설정될 수 있으며, 어느 정도 상위 유니트(최소한 하나 이상의 하위 유니트를 포함하는 유니트) 단위로 중간 상담 결과를 제시하도록 설정될 수 있으며, 상기한 바와 같이 최종 상태(더 이상 다른 유니트나 문제와 연관성이 없는 유니트나 문제의 종료 상태)에서 전체에 대응되는 최종 상담 결과를 제시하도록 설정될 수 있다.

<39> 유니트들의 신규 생성, 변경 또는 삭제 등은 도 3과 같이 제작 모듈(16)에서 제공되는 툴화된 인터페이스 화면에서 관리될 수 있다.

- <40>        여기에서 상위 유닛이나 하위 유닛은 콘텐츠<Content>에 반드시 유닛의 시작을 위한 초기 질의요소(도 3의 #Q1303Q 또는 도 4의 #Q1395Q#)를 기본적으로 포함하며, 초기 질의 요소에 연관하여 하위의 다른 질의요소 또는 유닛들이 나름대로의 순서를 갖도록 설정된다. 이러한 순서는 포함된 문제와 유닛들의 컨디션<Condition>에 따라 달라진다.
- <41>        결국, 각 유닛들은 도 5과 같이 유닛 별로 상위와 하위 단계로 구분되면서 포함관계를 갖는 연관성이 정의되고, 각 유닛은 초기 질의 요소를 포함하며, 최하위 유닛은 질의 요소들만으로 포함한다.
- <42>        상기한 바와 같이 질의 요소와 유닛들의 연관관계에 따라서 질문 과정이 결정되며, 상담자는 상기한 연관관계에 따라서 규칙이 정해진 질문에 순차적으로 답변하여 최종 단계에서 최상위 유닛에서 정의된 바와 같이 하위 유닛들의 답변스크립트<Answerscript>에 정의된 바에 따라서 개별화된 최종 상담 결과를 구할 수 있다.
- <43>        최종 상담 결과의 표현에 대하여 도 3과 도 4에 예시된 바로 설명한다. 먼저, 도 3의 유닛 #U259U#는 도 4의 유닛 #U365U#를 포함하는 상위 유닛이다. 따라서, 도 3에 예시된 답변스크립트<Answerscript>의 정의에 따르면 콘텐츠<Content>에 포함된 질의요소 #Q1303Q#의 답변이 1이면 #U230U#의 답변스크립트<Answer>에 정의된 답변세트를 제시하고, 콘텐츠<Content>에 포함된 질의요소 #Q1303Q#의 답변이 2이면 #U326U#의 답변스크립트<Answer>에 정의된 답변세트를 제시하도록 유닛 #U259U#가 정의되어 있다. 그리고, 도 4에 예시된 답변스크립트<Answerscript>의 정의에 따르면 콘텐츠<Content>에 포함된 질의요소 #Q1395Q#에서 답변이 1이 선택되고 질의요소 #Q1398Q#에서 답변이 1이 선택

택되면 "귀하는 ~ 최우선 변제권을 갖습니다."라는 최종 상담 결과를 제공하도록 정의되어 있다.

<44> 그러므로, 하위 유니트에서 상담자가 선택한 결과에 따라서 미리 답변스크립트<Answerscript>에 정의된 바가 상위 유니트에 연결되고, 이러한 상관 관계에 의하여 최종 상담 결과가 제공될 수 있다.

<45> 이에 대하여 구체적으로 도 6의 도면을 참조하여 설명한다.

<46> 도 6은 임대차에 있어서 "묵시적 갱신"을 처리하기 위한 흐름도를 개략적으로 예시한 것이다.

<47> 도 6은 개략적으로 임대인과 임차인을 확인하고, 임대인인 경우 종료일에 대한 정보를 획득하며, 계약 만료 시점을 판단한다. 계약 만료 시점 1개월 전인 경우 임대인이 취할 조치를 설명하고, 계약 만료 1개월 이후인 경우 다시 상세한 질문을 한다.

<48> 이 경우 도 6을 "묵시적 갱신"을 처리하기 위한 상위 유니트라 하면, 이는 초기 질의 요소로 임대인과 임차인을 확인하는 초기 질의 요소 Q1과, 종료일 정보를 획득하는 하위 유니트 U1 및 계약 만료일 1월 이후 이면 그에 대한 질문과 판단을 위한 하위 유니트 U2를 포함한다.

<49> 각 하위 유니트 U1 및 U2는 질의 요소 Q2 내지 Q4 또는 질의 요소 Q5 내지 Q10을 포함한다.

<50> 상담자는 질의 요소와 유니트들에서 제공되는 내용에 답변을 한 결과 임대인이 취할 조치, 별도의 합의 갱신 유니트 U3, 묵시 갱신 불성립 계약 종료의 효과, 재차 이상

목시 갱신 불성립, 재차 이상 목시 갱신 성립, 목시 갱신 성립에 대한 상담 결과 내용을 확인할 수 있다.

<51> 즉, 이러한 상담 과정은 도 7, 도 8 및 도 9와 같이 예시될 수 있는 내용을 상담자가 확인하면서 각 화면 별로 질의 요소별로 제시될 수 있는 답변<Answer>을 선택함에 따라서 다음 수행할 질의 요소 또는 유니트가 선택될 수 있고, 이러한 과정에 의한 순차적인 상담이 이루어질 수 있다.

<52> 도 7 내지 도 8에서 [Q1], [Q2]에 해당하는 것이 질의 요소 파라미터 중 문제<Question>에 해당하는 내용이고, 하부에 체크하도록 설정되는 것이 질의 요소 파라미터 중 답변<Answer>에 해당하는 내용이다.

<53> 그리고, 해당 화면은 각 유니트에 포함되는 단위 문제들에 대응되는 화면이며, 상담자는 해당되는 것을 체크한 후 "확인" 버튼을 클릭하면 다음 질문이 이어지거나 최종 상담 결과가 도 9와 같이 제공될 수 있다.

<54> 본 발명에서 일 실시예로 법률서비스를 예시하였으나, 본 명세서의 기술적 사상을 이해한 자라면 이에 국한되지 않고 세무 및 의료 등의 전문 분야 상담에 적용하는 것은 자명한 것으로 이해될 수 있다.

#### 【발명의 효과】

<55> 따라서, 본 발명에 의하면, 온라인으로 상담자가 법률, 세무 또는 의료 서비스를 받을 수 있으며, 온라인 서비스는 온라인으로 접속한 상담자가 자신이 처한 상황에 기초하여 주어지는 질문에 답해나가는 인터랙티브한 과정으로 수행되어 개별화된 답변이 제공될 수 있다.

- <56> 또한, 온라인 법률 서비스가 프로그램 개발자의 관여없이 제작 모듈을 이용하여 전문가(법률, 세무 및 의료 등의 전문가)가 정형화된 방법으로 질의요소와 하위 유니트를 포함하는 단위 유니트를 다층으로 계층화시킴에 따라서 용이하게 구현될 수 있으며, 상담을 위한 데이터의 쉽게 축적될 수 있다.
- <57> 또한, 상담 결과가 피드백되어 시스템의 확장성과 문제해결에 대한 업데이트 가능성이 제시될 수 있다.
- <58> 아울러 본 발명의 바람직한 실시예는 예시의 목적을 위한 것으로, 당업자라면 첨부된 특허청구범위의 기술적 사상과 범위를 통해 다양한 수정, 변경, 대체 및 부가가 가능할 것이며, 이러한 수정 변경 등은 이하의 특허청구범위에 속하는 것으로 보아야 할 것이다.

**【특허청구범위】****【청구항 1】**

인터넷 접속 환경에서 상담자가 상담을 위하여 온라인으로 접속하여 접속화면을 제공받도록 하는 서비스 컴포넌트;

제 1 코드, 제 1 컨디션, 문제 및 답변을 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 질의 요소와, 제 2 코드, 제 2 컨디션, 답변 스크립트, 및 콘텐츠를 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 유니트를 구비하며, 상기 질의 요소와 상기 유니트 간 및 상기 유니트들 간의 상관관계가 정의되며, 질의 요소와, 최하위 유니트 및 복수의 상위 유니트가 계층화된 구조를 갖는 규칙 데이터베이스;

상기 규칙 데이터베이스와 연동하여 상기 상담자의 선택에 기초하여 상기 질의 요소와 유니트의 계층화된 구조에 따른 질문과 답변을 위한 상기 접속 화면을 제공하는 상담 모듈;

상기 규칙 데이터베이스에 저장된 상기 질의 요소와 상기 유니트를 생성, 수정 및 삭제하고, 상기 상담 모듈의 상기 접속 화면을 결정하는 제작 모듈; 및

상기 상담 모듈에서 진행되는 상담 내용의 해결 상태를 포함하는 자료를 확보하는 상담 결과 처리부를 구비함을 특징으로 하는 온라인 상담 서비스 시스템.

**【청구항 2】**

제 1 코드, 제 1 컨디션, 문제 및 답변을 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 질의 요소와, 제 2 코드, 제 2 컨디션, 답변스크립트 및 콘텐츠를 포함하는 복수의 파라미터를 갖는 유니트를 구분하고,

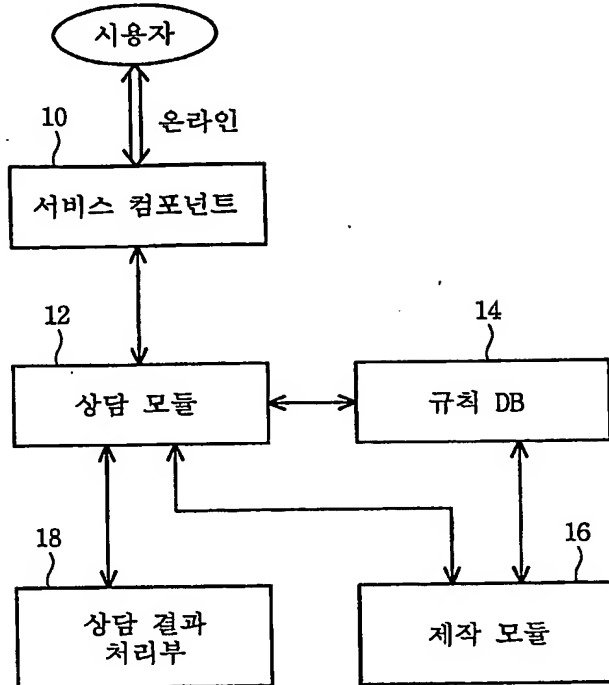


상기 질의 요소는 상기 제 1 컨디션의 정의 상태에 따라서 질문 여부가 결정되고, 질의 요소, 최하위 유니트 및 복수의 상위 유니트가 상기 각 유니트의 제 2 컨디션의 정의 상태에 따라 질문 세트가 결정되며, 상기 질의요소와 각 유니트간의 계층 구조는 상기 콘텐츠의 정의에 따라 결정되며,

상기 계층화된 구조와 온라인으로 접속된 상담자의 선택에 따라서 미리 질의 요소와 유니트 별로 정의된 제 1 및 제 2 컨디션에 의하여 순차적인 질의가 제공되며, 상기 유니트 별 상기 답변스크립트에 의하여 최종 상담 결과를 제공하는 온라인 상담 서비스 운영 방법.

## 【도면】

【도 1】



1020020041873

【표 2】

Problem	Unit
{Code}	#Q1222Q#
{Type}	multiple <input checked="" type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/>
{Condition}	#Q1220Q#=3
{Question}	주택임대차보호법 제2조 단서에 따르면 임대주택(주거용건물)의 일부가 비주거용으로 사용된다 하더라도 주택임대차보호법이 적용됩니다. 여기서 임대주택의 비주거용건물이란 그 일부가 주거용으로 쓰인다 하더라도 주택 임대차보호법이 적용되지 않습니다. 귀하의 경우 어디에 해당하는지 밑의 판단기준을 참고로 판단하여 주십시오.
{Alias}	검용주택
{Content}	
{Answer}	<div> <div>(1) 주거용건물의 일부가 비주거용으로 쓰이는 경우</div> <div>{Alias} 주거용</div> <div>{Comment}</div> </div> <div> <div>(2) 비주거용건물의 일부가 주거용으로 쓰이는 경우</div> <div>{Alias} 비주거용</div> <div>{Comment}</div> </div> <div> <input type="button" value="Cancel"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Modify"/> <input type="button" value="Create"/> </div>

【도 3】

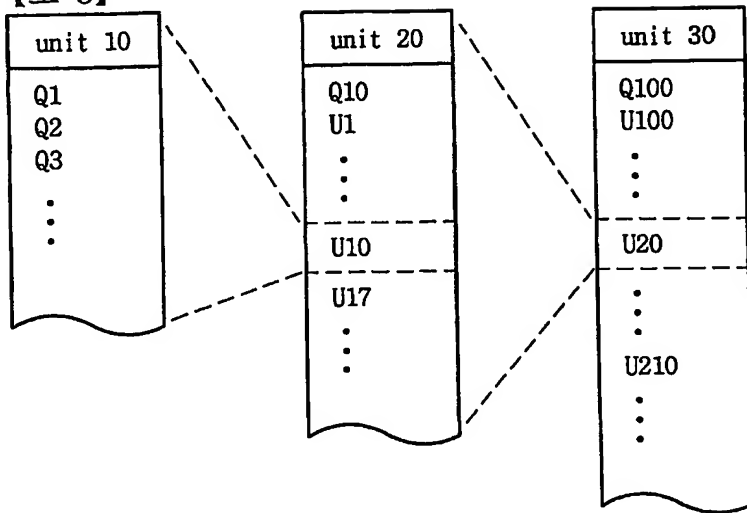
Problem	Unit
{Code}	#U259U#
{Condition}	
{Title}	주택임대차보호법에 관한 의문사항
{Alias}	주택임대차보호법 START!!
{Comment}	
{Answerscript}	<pre>{[#Q1303Q# =1] #U230U#} {[#Q1303Q# =2] #U326U#} . .</pre>
{Content}	<pre>1 :[#Q1303Q# -[]] 2 :[#U230U# -[#Q1303Q#=1] 3 :[#U326U# -[#Q1303Q#=2] 4 :[#U360U# -[#Q1303Q#=3] 5 :[#U365U# -[#Q1303Q#=4] 6 :[#U351U# -[#Q1303Q#=5]</pre>

1020020041873

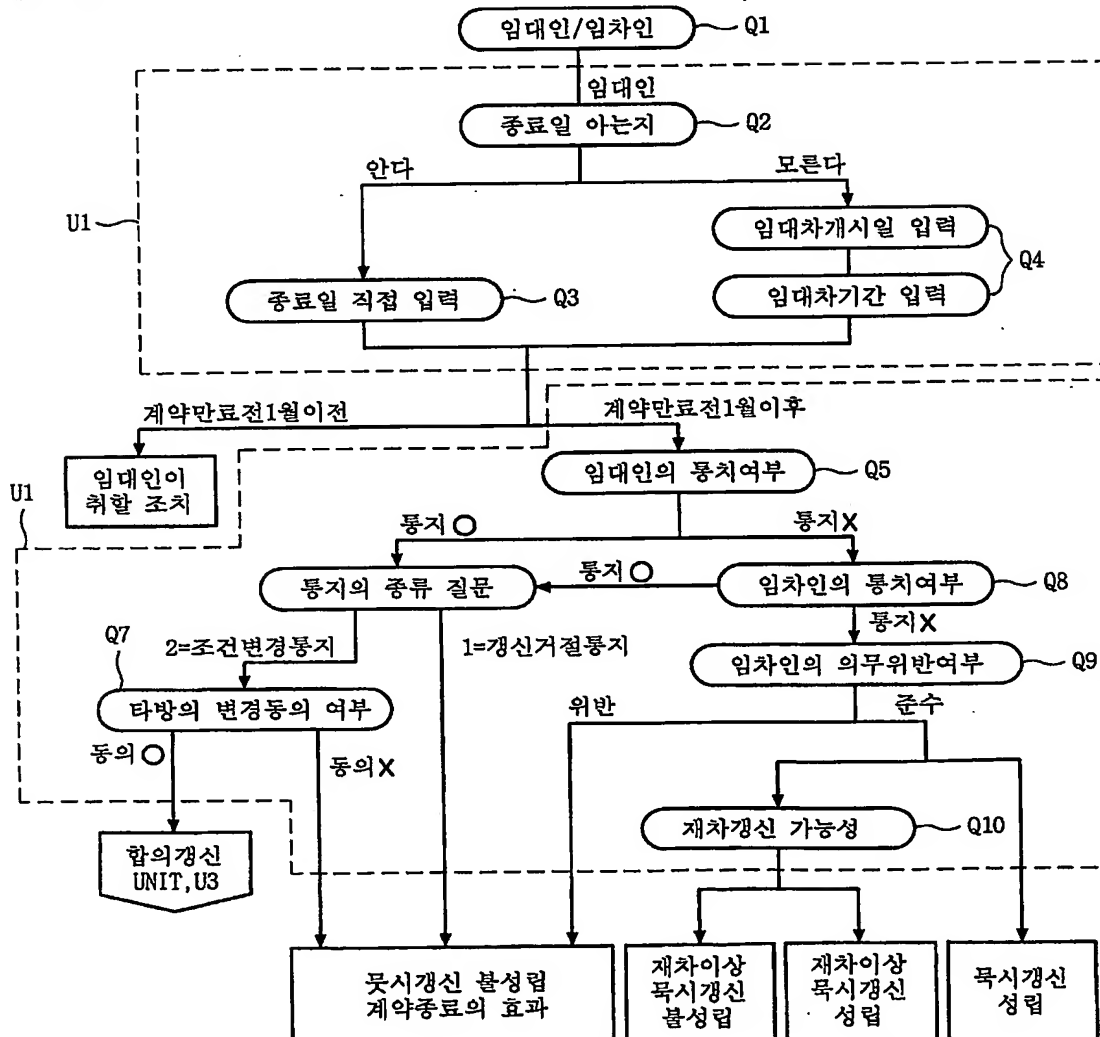
【도 4】

Problem	Unit
{Code}	#J365U#
{Condition}	#Q1303Q#=4
{Title}	최우선변제권
{Alias}	
{Comment}	
{Answerscript}	{[#Q1395Q#=1 and #Q1398Q#=1] 귀하는 ~ 최우선 변제권을 갖습니다} ..
{Content}	<div> <div>2 : :#Q1395Q# -[#Q계약체결Q#=1 or #Q계약체결Q#=2 or #Q계약체결Q#=3]</div> <div>2 : :#Q1382Q# -[#Q계약체결Q#=1 or #Q계약체결Q#=2 or #Q계약체결Q#=3]</div> <div>4 : :#Q1397Q# -[#Q전입신고Q#=1]</div> <div>5 : :#Q1398Q# -[#Q주택중류Q#=1]</div> <div>6 : :#Q1399Q# -[#Q주택중류Q#=2]</div> <div>7 : :#Q1400Q# -[#Q주택중류Q#=3]</div> <div>8 : :#Q1388Q# -[#Q계약체결Q#=2 or #Q계약체결Q#=3]</div> <div>9 : :#Q1388Q# -[#Q계약체결Q#=2 or #Q계약체결Q#=3]</div> </div>

【도 5】



【도 6】



## 【도 7】

[Q2]

주택임대차보호법은 주거용 건물의 전부 또는 일부의 임대차에 적용되며, 임차주택의 일부가 주거 이외의 목적으로 사용되는 경우에도 적용됩니다(법제2조). 주거용 건물인지 여부를 판단하기에 앞서 먼저 건물의 상태를 알아보겠습니다. 귀하가 임차한 주택은 다음 중 어느 것에 해당합니까?

○ (1) 적법한 허가를 받았고 등기부에 등기되어 있는 건물입니다.

(대개의 건축물은 적법하게 허가를 받아 등기부에 등기가 되어 있습니다. 따라서 2나 3과 같은 문제가 없다면 1을 선택하시면 됩니다.)

○ (2) 미등기건물입니다.

(아직 공사중이거나, 건축허가는 받았으나 사용승인을 받지 못한 건물, 혹은 준공검사를 받지 않은 상태에서 기사사용승인을 받은 경우 등 부동산 등기부상 건물에 대한 등기를 할 수 없는 상태에 있는 건물의 경우를 말합니다.)

○ (3) 불법건축물입니다.

(건축허가를 받지 못한 무허가건물이나, 무단으로 용도변경한 다가구용 단독주택의 지하실이나 옥탑 또는 다세대주택이나 연립주택의 지하실이나 연립주택의 옥탑 등이 불법건축물에 속합니다.)

답변

답변

## 【도 8】

[Q3] 귀하가 임차한 건물(또는 건물의 일부)은 실제 주거용으로 사용되고 있습니까?

주거용과 비주거용을 겸하고 있는 경우에는 3번을 선택하여 주십시오.

- ☐ (1) 주거용입니다.
- ☐ (2) 비주거용입니다.
- ☐ (3) 겸용주택입니다.

주거용 건물과 비주거용 건물은 사실상의 용도를 기준으로 구분합니다. 따라서 사회통념상 건물로 인정하기에 충분한 요건을 구비하고 주거용으로 사용되고 있는 것이면, 건축물관리대장이나 부동산 등기부 등에 비주거용으로 기재되어 있더라도 주거용 건물에 해당합니다.





## 【도 9】

## The Answer

○ 주거용 건물이군요!

주택임대차보호법은 주거용 건물의 전부 또는 일부의 임대차에 적용되며, 임차주택의 일부가 주거 이외의 목적으로 사용되는 경우에도 적용됩니다. (법제2조)

주거용 건물에 해당하는지 여부는 그 실지용도에 따라서 정하여야 하며, 동기부나 건축물대장과 같은 공부에 기재된 용도를 기준으로 하는 것이 아닙니다. (대법원 1996.3.12 선고 95다51953)

따라서 사실상의 용도가 주거용이라면 동기부동의 용도란에 주거용으로 기재되어 있지 않더라도 주택임대차보호법 제2조의 주거용 건물에 해당하여 동법의 적용을 받게 됩니다. 예를 들어 오피스텔이라도 주거용으로 임차하여 살고 있으면 위법의 적용을 받을 수 있습니다.

동법의 보호를 받는 임차인이 주택의 인도와 주민등록을 갖추면 제3자에 대하여 대항할 수 있게 되고, 계약서상 확정일자를 갖추면 후에 집이 경매 등으로 넘어가게 되어도 보증금을 우선하여 변제받을 수 있는 등의 보호를 받을 수 있습니다.